



Oficina Judicial Trelew

Recursos Orientados a la Satisfacción de los Ciudadanos

**Lic. Alejandro Bustos
Administración Oficina Judicial**



Unificar el lenguaje

¿Qué escuchamos?



Para unificar lenguaje vamos
a utilizar una
metáfora

EL AEROPUERTO

En los inicios de la aviación el piloto estaba a cargo de todo.



En la actualidad por:

- Altos costos de los aviones,**
- Mayor especialización de los pilotos.**
- Evitar tiempos ociosos y**
- Prestar mejor atención a los pasajeros**

Se utiliza el “Sistema de Gestión” de Aeropuertos





Principales Funciones

Aeropuerto

Fijar cronograma de vuelos
Logística
Seguridad
Estadísticas
Depósito de carga
Archivo

Oficina Judicial

Calendario de audiencias
Logística
Seguridad
Estadísticas
Custodia de secuestros
Archivo



Similitudes de Funcionamiento

Avión

Piloto
Copiloto - Ing. de vuelo
Azafata
Insumos (combustible, etc.)

Sala de audiencia

Juez
Fiscal - Defensor
Acta de Audiencia
Insumos (legajo de prueba, etc.)



Similar sistema de Atención al Público

Aeropuerto

Oficina Judicial

Se anuncian o presentan	Check ing	Mesa de Entradas
Seguridad	Scanner	Cacheo
Espera	Sala de Preembarque	Sala de testigos y víctimas
Concreta objetivo	Ingresas al Avión	Ingresas a Sala de Audiencia



Ventajas:

“Sistema de Gestión” <-> Juzgados

Menor Inversión edilicia	Menor costo operativo	Mayor eficiencia
Salas de audiencias	Personal	Sentencias
Despachos	Bienes de consumo	Plazos
Archivos	Insumos	Víctimas – Testigos – Peritos etc.
Sala de Secuestros	Seguridad	Atención al público



Buena Gestión = 3 E

Eficaz

Eficiente

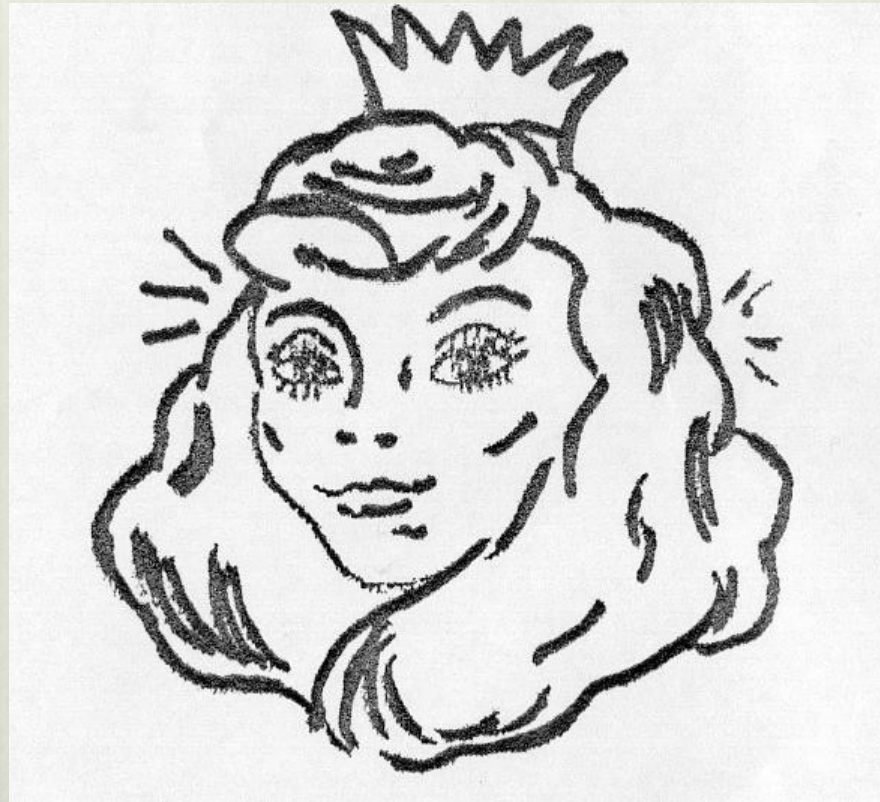
Económica

~~*Actividad del Estado => Ineficiente*~~

~~*Actividad Privada => Eficiente*~~

GERENCIAMIENTO Y GESTION

Pensamos que hacemos bien nuestro
trabajo y lo vemos hermoso como
una reina



Hay que ponerse del otro lado del
mostrador.

¿Cómo nos ven los demás?



¿Será así?????

Satisfacción al ciudadano



Oficina Judicial Trelew



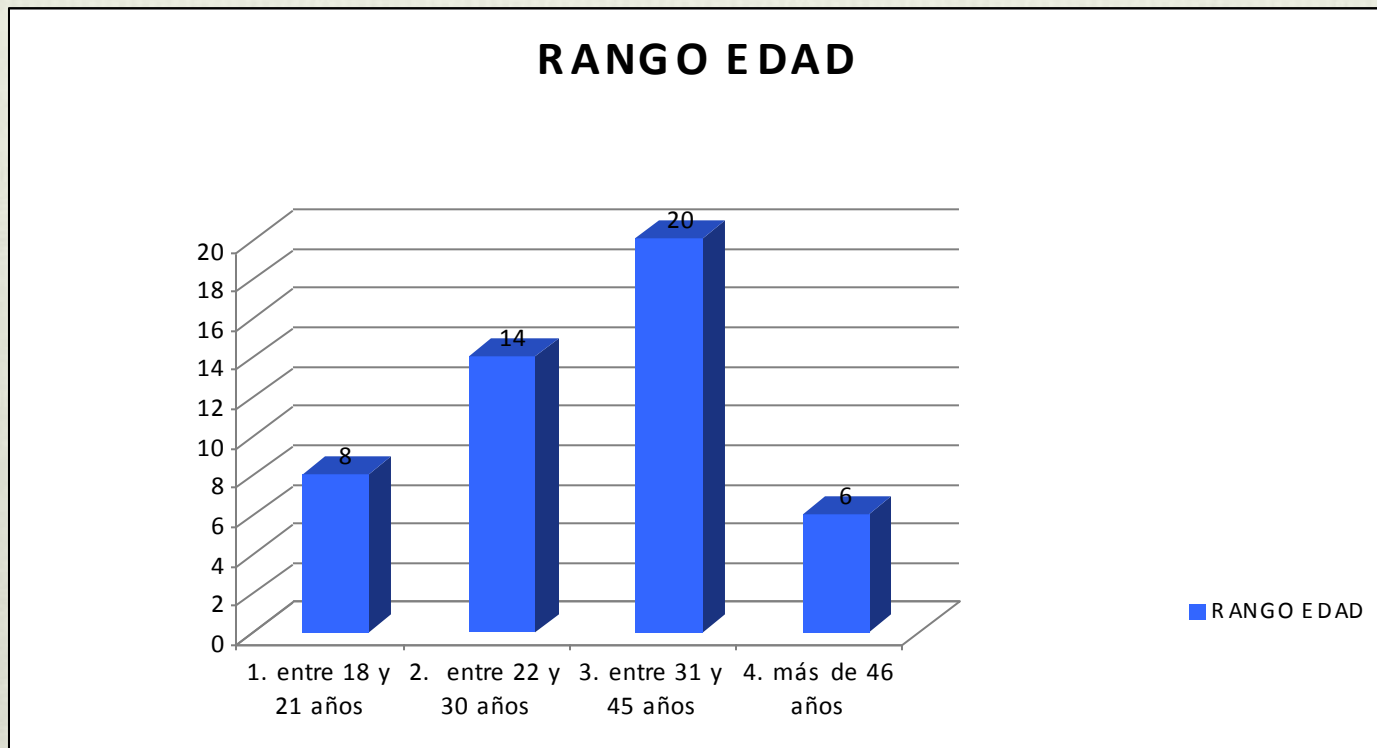
Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48



Satisfacción al ciudadano



Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

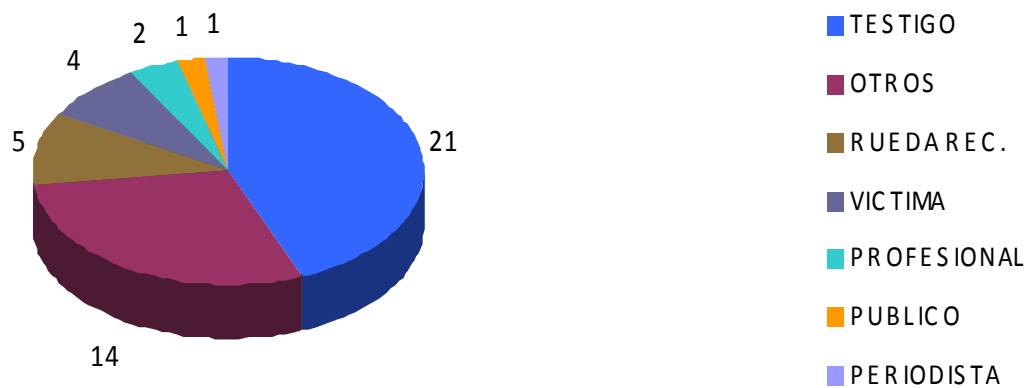
Total de personas encuestadas 48



Satisfacción al ciudadano



ENCUESTADO POR TIPO



Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

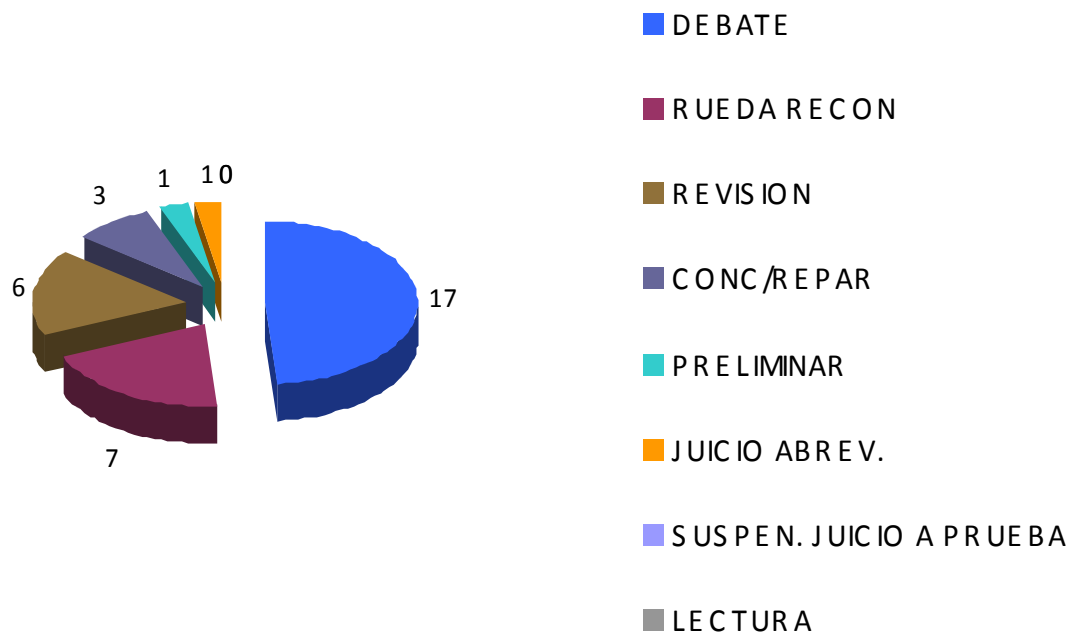
Total de personas encuestadas 48



Satisfacción al ciudadano



TIPO DE AUDIENCIA A LA QUE ASISTIERON



Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48

GRADO DE SATISFACCION

Grado de satisfacción medido entre 0 y 10 puntos

MESA DE ENTRADAS



	PROMEDIO		
Prontitud en la atención	7,79		
Gentileza en la atención	8,12		
NS/NC	PORCENTAJE		20,83%

Comentarios:

“El Personal de la tarde es más gentil y atento”

“Deberíamos ser guiado desde el ingreso del edificio”

Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48

GRADO DE SATISFACCION

Grado de satisfacción medido entre 0 y 10 puntos

SEGURIDAD



SALUDO

7,89

PRONTITUD

8,22

GENTILEZA

7,62

PROMEDIO

NS/NC

PORCENTAJE

10,42%

CONTROL CORPORAL

SI

33,33%

NO

66,67%

LO ACOMPAÑARON A SALA

SI

85,71%

NO

14,29%



Comentarios:

“No me hicieron el control, porque no contaban con personal del mismo sexo”

“Esperamos en la sala de espera y no nos avisaron que comenzó la audiencia”

“No nos dejaron entrar porque había familiares de imputado” - Familiares de víctima

“Son necesarias de salas de esperas separadas de testigos e imputados”

“Todo genial, salvo al terminar la audiencia que me dejaron sola con el imputado” – Una víctima.

Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

GRADO DE SATISFACCION

Grado de satisfacción medido entre 0 y 10 puntos



INFORMACION RECIBIDA

SUFICIENTE

PROMEDIO

7,22

CLARA, ENTENDIBLE

7,47

NS/NC

PORCENTAJE

18,75%

Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48

GRADO DE SATISFACCION

Grado de satisfacción medido entre 0 y 10 puntos

RESPECTO DE LAS NOTIFICACIONES

	PORCENTAJE	
CLARA Y ENTENDIBLE	SI	93,94%
	NO	6,06%
DATOS CORRECTOS	SI	90,63%
	NO	9,38%
ENTREGA OPORTUNA	SI	75,00%
	NO	25,00%
NS/NC		16,67%



Comentarios:

“Que se notifiquen las Audiencias suspendidas en tiempo y forma”

“Notificar familiares de detenidos”

“La notificación tenía un error en el nombre del imputado”

Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48



GRADO DE SATISFACCION

Grado de satisfacción medido entre 0 y 10 puntos



RESPECTO DE LA AUDIENCIA

	PROMEDIO
Puntualidad	4,59
Comodidad de la sala	7,11
Escuchaba y veía bien el desarrollo	8,52
Limpieza e higiene del lugar	8,60
Pudo acceder y salir cómodamente	8,66



NS/NC

PORCENTAJE

12,50%

Comentarios:

“Ser respetado como testigo” – Empleado Policial

“Que se respete horario de inicio de audiencia”

“Demora entrega Resol. al periodismo” – “Poder salir y entrar a distintas salas una vez iniciadas las Audiencias” - Periodista

Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48




GRADO DE SATISFACCION

Grado de satisfacción medido entre 0 y 10 puntos

ADMINISTRACION

PROMEDIO

El saludo	9,43	
La prontitud en la atención	9,57	
Gentileza en la atención	9,57	

NS/NC

Porcentaje

4,17%

Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48



GRADO DE SATISFACCION

Grado de satisfacción medido entre 0 y 10 puntos

PROMEDIO GENERAL DE LA ATENCION

EN LA OFICINA JUDICIAL TRELEW

7,89

Encuestas realizadas por personal de Administración de la Oficina Judicial Trelew, entre el 01/12/2009 y 28/02/2010

Total de personas encuestadas

48



Más de 5350 vuelos o audiencias

Más de 32000 personas atendidas

en los últimos 3 años

Nuestro Objetivo:



*Brindar un
Mayor Grado de Satisfacción,
en la Atención a los Ciudadanos, en la
Administración de Justicia.*



Oficina Judicial Trelew

Muchas Gracias!!!



Oficina Judicial Trelew

Recursos Orientados a la Satisfacción de los Ciudadanos

**Lic. Alejandro Bustos
Administración Oficina Judicial**